

Formato Oficial de PQRS, Denuncias y Reporte de Incidentes — Plataforma Dinuu

SANEZ TECH GROUP S.A.S. NIT 902.058.180-1

Cómo presentar este formato: diligencie los campos aplicables y envíelo, junto con las evidencias que adjunte, al correo electrónico oficial **soporte@dinuu.com**. Este es el único canal habilitado para la radicación de PQRS, denuncias y reportes de incidentes.

Número de Radicado: *(asignado por DINUU)* _____

Fecha de Presentación: ____ / ____ / ____ **Hora:** _____

1. Tipo de solicitud

Seleccione una opción:

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Felicitación
- Solicitud de Información
- Solicitud de Eliminación de Cuenta
- Solicitud de Supresión de Datos Personales
- Solicitud de Actualización o Corrección de Datos
- Revocatoria de Autorización de Tratamiento de Datos
- Inconformidad con un Plan
- Solicitud de Devolución
- Problema con Pago o Transacción
- Reporte de Suplantación de Identidad
- Reporte de Perfil Falso
- Reporte de Fraude
- Reporte de Acoso u Hostigamiento
- Reporte de Discriminación o Discurso de Odio
- Reporte de Amenazas
- Reporte de Conducta Inapropiada
- Reporte de Incumplimiento de Plan

- Reporte de Seguridad Informática
- Reporte de Uso Indebido de Datos Personales
- Denuncia por Posible Delito
- Reporte Relacionado con Protección de Menores
- Otro: _____

2. Identificación del solicitante

Nombres y Apellidos: _____

Tipo de Documento:

- Cédula de Ciudadanía
- Pasaporte
- Otro: _____

Número de Documento: _____

Correo Electrónico: _____

Número Celular: _____

Nombre de Usuario en DINUU: _____

¿Actúa en nombre propio?

- Sí
- No

Si actúa en representación de un tercero (representante legal o apoderado, conforme a la ley):

Nombre del Representado: _____

Documento: _____

Adjuntar autorización o poder correspondiente.

3. Solicitud anónima

¿Desea presentar la solicitud de forma anónima?

- Sí
- No

Nota: Las denuncias relacionadas con fraude, explotación sexual, protección de menores, delitos informáticos o cualquier conducta presuntamente ilícita podrán ser recibidas de manera anónima. La posibilidad de dar trámite a solicitudes anónimas dependerá de la información suministrada y de la viabilidad de la investigación.

4. Información del usuario reportado

(Si aplica)

Nombre de Usuario: _____

Nombre Completo: _____

Correo Electrónico: _____

Número Celular: _____

ID de Perfil DINUU: _____

5. Información del plan

(Si aplica)

Tipo de Plan:

- Desayuno
- Almuerzo
- Cena
- Evento
- Fiesta
- Otro: _____

Fecha Programada: _____

Hora Programada: _____

Ciudad: _____

Lugar: _____

Número de Reserva: _____

Valor Pagado: \$ _____

6. Descripción detallada de los hechos

Fecha de los hechos: _____

Hora aproximada: _____

Lugar: _____

Describa detalladamente lo ocurrido:

7. Evidencias

Adjunte las evidencias que considere pertinentes:

- Capturas de Pantalla
- Fotografías

- Conversaciones
- Correos Electrónicos
- Comprobantes de Pago
- Videos
- Documentos
- Otros: _____

Descripción de las Evidencias:

8. Denuncias por posibles delitos

¿Considera que los hechos pueden constituir un delito?

- Sí
- No

En caso afirmativo, indique:

- Fraude
- Estafa
- Suplantación de Identidad
- Delito Informático
- Amenazas
- Extorsión
- Acoso
- Explotación Sexual
- Trata de Personas
- Pornografía con Menores
- Violencia
- Hurto
- Otro: _____

Descripción:

9. Protección de niños, niñas y adolescentes

¿La situación involucra a un menor de edad?

- Sí

No

En caso afirmativo, describa:

Las situaciones que involucren posibles vulneraciones a los derechos de niños, niñas y adolescentes tendrán atención prioritaria y podrán ser reportadas a las autoridades competentes.

10. Solicitud concreta

Indique claramente qué solicita a DINUU:

- Respuesta Informativa
- Investigación Interna
- Eliminación de Perfil
- Suspensión de Cuenta
- Devolución de Dinero
- Corrección de Información
- Actualización de Datos
- Eliminación de Datos Personales
- Bloqueo de Usuario
- Revisión de Plan
- Otro: _____

Detalle:

11. Autorización de tratamiento de datos

- Autorizo a DINUU y a SANEZ TECH GROUP S.A.S. para tratar los datos personales suministrados en la presente solicitud con la finalidad de gestionar, investigar, responder y resolver la PQRS o denuncia presentada.
- Declaro que la información suministrada es veraz y corresponde a hechos conocidos por mí.

12. Términos de respuesta

DINUU dará trámite a las solicitudes dentro de los siguientes términos generales:

Protección de datos personales:

- Consultas: hasta diez (10) días hábiles.
- Reclamos: hasta quince (15) días hábiles.

PQRS generales:

- Hasta quince (15) días hábiles.

Casos complejos o investigaciones especiales:

- Hasta treinta (30) días hábiles cuando se requieran verificaciones adicionales.

Casos relacionados con menores de edad, seguridad o posibles delitos:

- Atención prioritaria e inmediata conforme a la gravedad de los hechos.

Cuando resulte necesario ampliar el término de respuesta, DINUU informará oportunamente al solicitante.

13. Reserva de información

DINUU podrá reservar, proteger o limitar la entrega de determinada información cuando:

- Existan investigaciones en curso.
- Se encuentren involucrados datos personales de terceros.
- Existan requerimientos de autoridad competente.
- La ley imponga restricciones de acceso.

14. Declaración final

Declaro bajo la gravedad de juramento que la información suministrada en la presente PQRS o denuncia es veraz y corresponde a los hechos que conozco.

Entiendo que DINUU actúa como plataforma tecnológica que facilita la conexión entre los usuarios y gestiona transaccionalmente las reservas, y que la presentación de esta solicitud no implica aceptación automática de los hechos reportados ni reconocimiento de responsabilidad por parte de SANEZ TECH GROUP S.A.S.

Firma (si aplica): _____

Nombre: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Número de Radicado: *(asignado por DINUU)* _____